

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بالشفاء
ترخيص رقم (4134)

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم

الإصدار الثاني ٢٠٢٣ م

❁ قرار اعتماد اللائحة ❁

تم تحديث هذه اللائحة (الإصدار ٢٠٢٣م)
بتاريخ : ١٩/٠٨/١٤٤٤هـ - ١١/٠٣/٢٠٢٣م
بموجب قرار محضر مجلس الإدارة الأول
للعام ٢٠٢٣م وعلى الإدارة التنفيذية
العمل بموجبها من تاريخه .

❁ أعضاء مجلس الإدارة ❁

رئيس مجلس الإدارة
الأستاذ / باسم مضيف السفياني

نائب رئيس مجلس الإدارة
الأستاذ / عبدالله سالم السفياني

أمين الصندوق
الأستاذ / ياسر صالح السفياني

عضو مجلس الإدارة
الأستاذ / مشاري دخيل الله الطلحي

عضو مجلس الإدارة
الأستاذ / عبدالرحمن جابر السفياني

عضو مجلس الإدارة
الأستاذ / رائد عياف السفياني

عضو مجلس الإدارة
الأستاذ / رائد عيضة العمري

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد :

إن مما عنيت به حكومة خادم الحرمين الشريفين وفقه الله العناية بالجمعيات الخيرية ودعمها ممثلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ، ومن بين هذه الجمعيات (جمعية التنمية الأهلية بالشفاء) المسجلة بتصريح رقم ٤١٣٤ وتاريخ ١٤٤٣/٠٩/١١ هـ .

وحرصاً على الريادة والتنظيم وأن يكون عمل هذه الجمعيات وفق لوائح وأنظمة تضبط عملها فقد حرصت إدارة جمعية التنمية الأهلية بالشفاء على وضع لوائح وأنظمة لكافة نواحي العمل مستمدة تلك اللوائح والأنظمة من اللائحة العامة لتنظيم عمل الجمعيات الخيرية ومن لوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية للوصول إلى أفضل نظام يضمن الشفافية والمصادقية للتعامل المالي وجمع التبرعات .

وقد جاءت سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لتكون عون لنا بعد الله تعالى في أداء رسالتنا ولتتيح الفرصة لكافة من يعملون في القطاع الخيري للاستفادة منها .

نسأل الله تعالى السداد والتوفيق وأن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم .
وصلّى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ،،،

التعريف :

جمعية التنمية الأهلية بالشفاء هي جهة خيرية غير ربحية تهدف الى تنمية ودعم أهالي المنطقة

التسجيل والمرجعية :

تصريح رقم ٤١٣٤ من المركز الوطني للقطاع الغير ربحي

أهداف الجمعية:

- تعزيز الانتماء وتنمية الروابط بين الأهلي
- تلمس احتياجات المجتمع المحلي والتعبير عنها والمساهمة في تلبيتها بالشراكة مع الجهات المتخصصة
- تحسين واقع المجتمع المحلي في العمل والسلوك الشخصي والمشاركة المجتمعية

نطاق عمل الجمعية :

الشفا - الطائف

حقوق المستفيدين

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة في الجمعية ، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالتك من قبل الفريق المتخصص .
- ٢- إحالتك إلى الباحث الاجتماعي المسئول عن تقديم الخدمة لكم .
- ٣- طلب تحويل ملفك إلى جمعية أخرى في حالة عدم رغبتك في متابعة الاستفادة من الجمعية .
- ٤- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها .
- ٥- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز ، وأن تقدم لك هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
- ٦- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز ، وأن تقدم لك هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
- ٧- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .

السرية والخصوصية .:

كمستفيد لك الحق في .:

١) أن يتم التعامل مع ملفك (الورق الإلكتروني والشفاف) بجميع المراسلات الخاصة بحالتك

بسرية تامة .

٢) رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة لك.

٣) أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بكل سرية.

٤) أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايتك وتقديم الخدمات لك مالم تأذن له بذلك الاحترام والكرامة .:

كمستفيد لك الحق في .:

١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامتك الشخصية وقيمك ومعتقداتك .

٢- لك الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية مالم يكن هناك ضرر عليكم تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية حفاظاً عليكم وعلى سلامتكم .

التعريف بمقدمي الخدمة .:

كمستفيد لك الحق في .:

١) معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة .

٢) معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

واجباتك كمستفيد .:

أ- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .

ب- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات .

ت- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب

لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية

ث- إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير .

ج- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.

الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها لكم الجمعية .

ح- الالتزام بالزى المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .

د- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.

ذ- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها لكم عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع

إلى الجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.

ر- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبولكم في الجمعية إلا بموافقة الجمعية .

ز- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون

ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار العمل بالشفاف لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساندكم في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
س- في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك
من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظركم
أو اقتراحكم أو الشكوى
ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
ش- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة لديكم عن الجمعية .

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :-

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم والشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي : (نموذج ب/١٦/١)

أ- المعلومات الشخصية (الاسم /السجل المدني /رقم الملف) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني)
و (صلة القرابة) .

- ب- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
- ت- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- ث- تحديد الضرر .
- ج- أسباب التظلم .
- ح- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .
- خ- تحديد الطلب المراد .
- د- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .

ثالثاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

إجراءات التظلم أو الشكوى :-

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي :-

- ١) يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
 - ٢) لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال .
 - ٣) يعطي للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
 - ٤) على المدير التنفيذي بالجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين ..
 - ٥) يتم البث في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
 - ٦) تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة .
 - ٧) يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طريق الإبلاغ (الهاتف/البريد الإلكتروني/الجوال/التواصل الشخصي /الموقع الإلكتروني /..... إلخ)
 - ٨) للمدير التنفيذي بالجمعية الحق في اتخاذ الإجراءات التأديبية في حق المستفيد إذا ظهر أن تظلمه كيدي.
 - ٩) يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى من خلال موقع الجمعية وتسليمها يدوياً للمدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق .
- لجنة الحقوق والواجبات

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من : رئيس قسم خدمات المستفيدين رئيساً وعضوية مسئول المساعدات وباحث اجتماعي عضواً ومقرراً للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها :

١. دراسة أي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواء كانت متعلقة بالخدمات المقدمة أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة .
٢. دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين .
٣. وضع نماذج المساءلة .
٤. كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى .
٥. اعتماد القرار من المدير التنفيذي.
٦. المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار .
٧. يمكن للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية إضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً من المدير التنفيذي.

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها (١)

م	المخالفة	الإجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
١	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تحريم الأسرة لمدة ستة أشهر من الخدمة	تحريم الأسرة لمدة سنة من الخدمة	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية نهائياً بقرار من المدير

٢	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	التكرار مع المطالبة بالتصحيح مع الإشارة لما حصل في المرة الأولى	إيقاف الصرف لمدة شهر	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية نهائياً
٣	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	الاتصال من رئيس قسم البحث والمساعدات	إقرار وتعهد من الأسر برفضها للزيارة	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحثة الاجتماعية ومدير إدارة البحث
٤	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة	إيقاف الصرف لمدة شهر
٥	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إيقاف الصرف نهائياً
٦	الاعتداء اللفظي والبدني على أحد موظفي القسم	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف الموظفة	حرمان الأسرة من الخدمات لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تحريم الأسرة مكن الخدمة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	
٧	إلحاق أضرار بممتلكات القسم	أخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	حرمان الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح ماتم إتلافه	تحريم الأسرة من الخدمة نهائياً	

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها (٢)

م	المخالفة	الإجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
٨	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على أحد الموظفين سواء كان ذلك أثناء حضوره	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تحريم من الصرف لمدة شهر	يوقف عنها الصرف لحين تحسن سلوكها	

للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	الأهلية بالشفاء	واخذ التعهد اللازم عليها	
٩	صدر أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لإحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	إيقاف الصرف لمدة شهر عن هذه الخدمة
١٠	قيام الأسرة بطلب التسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في جمعية التنمية الأهلية بالشفاء	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبلغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في جمعية بناء	إيقاف خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
١١	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	إيقاف الصرف عن الجمعية عن الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

- إجراءات إيقاف الخدمة عن المستفيدين /
- حصر الأسر التي تنطبق عليها أسباب إيقاف الخدمة
- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن المستفيد نموذج رقم (ب/١٧/١) وذلك من قبل الباحث الاجتماعي المشرف على الأسرة ورفع له لرئيس قسم البحث والمساعدات
- اعتماد النموذج من قبل مدير عام الجمعية
- تزويد منسق الكفالات بنسخة من قرار الإيقاف وذلك لإيقاف الكفالة عنه
- يجب إبلاغ الأسرة / الفرد بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنه قبل الإيقاف بفترة لا تقل عن (٣٠) يوما مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطيا في نموذج الإيقاف
- إيقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق المدير التنفيذي
- حفظ النموذج بعد اعتماده من المدير التنفيذي وذلك في ملف الأسرة عن طريق الباحث الاجتماعي

أ - يتم إيقاف خدمات الجمعية عن المستفيد لسبب أو أكثر من الأسباب التالية :

- ١ - الانتقال خارج نطاق الجمعية
- ٢ - الأسر المنقطعة التي انتهت فترة إيقاف صرفها المؤقت دون مراجعة الجمعية
- ٣ - الأسر التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية (يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من الباحث الاجتماعي ورئيس قسم البحث والمساعدات ويعتمد من المدير التنفيذي بالجمعية ومرفق به إفادة خطية من الأسر تثبت الحالة)
- ٤ - عدم رغبة الأسر في الاستفادة من خدمات الجمعية (بناء على طلب خطي من الأسرة موضح به الأسباب)

ب - إجراءات إيقاف الخدمة عن المستفيد :

- ١ - تعبئة النموذج لخاص بإيقاف الخدمة لكل أسرة نموذج رقم (ب/١٧/١) ورفع لـ رئيس قسم خدمة المستفيدين
- ٢ - اعتماد رئيس قسم البحث والمساعدات لقرار الإيقاف (مع ضرورة تزويد منسق الكفالات من قرار الإيقاف لإيقاف الكفالة والمساعدات عن الأسرة اعتباراً من تاريخ الإيقاف)
- ٣ - يجب إبلاغ الأسرة بأنه سيتم إيقافها عن الخدمة عنها وتحويله بفترة لا تقل عن (٣٠) يوماً مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج الإيقاف .

كيفية الحصول على خدمات الجمعية ؟؟

يمكن للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على هذه الخدمات من خلال التواصل مع الباحث الاجتماعي الخاص بالأسرة سواء أثناء الزيارة الميدانية للأسرة أو الاتصال الهاتفي أو زيارتها في موقع الجمعية واستكمال إجراءات ومستندات تقديم الخدمة وفي حال التأخر في تقديم الخدمة يمكنكم الاتصال برئيس قسم خدمات المستفيدين وسيرحبون بتواصلكم ويكونون سعداء بخدمتكم ولمعرفة تفاصيل هذه الخدمات يمكنكم الرجوع لموقع الجمعية الإلكتروني دليل خدمات المستفيدين.

شكوى /تظلم

أقدم أنا هوية رقم ()
ملف رقم () بشكوى /تظلم ضد
وذلك للأسباب التالية :
.....
.....

التاريخ :
الرقم :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بالشفاء
ترخيص رقم (4134)

.....
.....

وقد قمت بعدة خطوات لمحاولة الحل قبل تقديمي للشكوى وهي كالتالي :
أ-

ب-

ت-

واطلب من الله ثم منكم
.....
.....

والله في عون العبد مادام العبد في عون أخيه

مقدم الطلب :
الجوال :
التوقيع :

